

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI DAMRI DI SULAWESI UTARA

Johanes J.W.Purukan

Johnny Hanny Posumah

Jericho Pombengi

ABSTRACT : *This study aims to describe the quality of service of transport, especially transport Damri pioneers in North Sulawesi in the development of the science of public administration. The Ministry is exercised by the public company Damri based on Government Regulation No. 31 of 2002 on the establishment of the public company damri, was founded to help problems in terms of transportation. However, in practice as well as the fact that there is a phenomenon of issues management and service, like many vehicles that are not worthy of wearing, not precise time in his Ministry, operational system procedures are unclear and the fare price.*

The research methods used in this research is a descriptive study of qualitative methods, with the techniques of primary and secondary data collection is done with the interview, observation and documentation study. As for the informant, among others: 1head of the station, 2 drivers, 2 conductor, and 7 people pioneering service user community.

In the discussion of the quality of service of transport damri in North Sulawesi is related to aspects of the Tangibles, Reliability, Responsiveness, assurance and empathy can be said to have not been fullest. It is proven by the provision of the facilities, such as a waiting room, and the toilet is not yet available. In addition the complaint room service complaints also have not provided by damri public company said.

Based on the discussion and conclusions on the above then suggest Damri Public Company manado station must provide to the passenger waiting room, and make a toilet in each existing fleet. In addition the need for improvements on the seat because it was not appropriate. The Damri Public Company will also have to provide media services complaints such as hot-line service.

Keywords: *Quality of service transportation, Damri*

PENDAHULUAN

Kita semua menyadari pelayanan publik selama ini bagaikan rimba raya bagi banyak orang. Amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para

pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*publik services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas

dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri.

Karenanya pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumberdaya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi.

Salah satu pelayanan publik yang seakan-akan terlupakan dari sorotan adalah pelayanan transportasi. Negara kita yang adalah negara kepulauan, Negara maritime terpisahkan satu dengan yang lain dari satu daratan ke daratan yang lain. Banyaknya daerah yang masih terisolir, belum memiliki akses transportasi yang memadai serta belum terjangkau oleh transportasi umum mengharuskan pemerintah mengambil langkah dengan menyediakan layanan transportasi bagi masyarakat.

Upaya melayani masyarakat melalui layanan transportasi telah

dilakukan oleh pemerintah sejak tahun 1943 pada masa pendudukan Jepang dan kemudian berkembang pada tahun 1945 setelah Indonesia merdeka dan seterusnya berkembang hingga saat ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2002 tentang pendirian Perusahaan Umum Damri. Perusahaan Umum Damri sebagai penyelenggara jasa angkutan umum, penumpang dan barang maupun angkutan perintis berdasarkan penugasan pemerintah diatas jalan dengan kendaraan bermotor yang bermutu tinggi merupakan badan usaha milik pemerintah atau yang dikenal dengan sebutan BUMN.

Perusahaan Umum Damri diharapkan dapat mendukung kebijakan pemerintah dalam pengembangan perekonomian dan pembangunan nasional khususnya di sector transportasi darat. Peranan Perusahaan Umum Damri juga diharapkan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, melayani mobilitas masyarakat dengan frekuensi pelayanan yang cukup tinggi sehingga kegiatan bisnis dan social masyarakat dapat diakomodasikan dengan baik.

Dalam operasional di Sulawesi Utara yang berstasiun di Kota Manado Perusahaan Umum Damri melayani jasa angkutan Bandara Sam Ratulangi, Perintis, Pariwisata, Antar Kota dan Bus Kota atau yang di kenal dengan sebutan

Trans Kawanua. Memiliki sumber daya manusia sebagai pegawai yang berjumlah 62 dan 15 kendaraan operasional/bus.

Pada penyelenggaraan pelayanan transportasi, pengelola Perum Damri berkewajiban menyiapkan tenaga pengemudi yang baik, menyiapkan tenaga teknik/montir yang professional, menyediakan pool kendaraan, menyusun sistem operasional prosedur dan mengelola pengoperasian kendaraan termasuk jalur, besaran biaya yang akan dibayarkan oleh pengguna kendaraan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pelayanan transportasi Damri.

Perlu di lihat dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi Damri di Sulawesi utara ini adalah kualitas pelayanan ,Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (2002) adalah :Kesesuaian dengan persyaratan; Kecocokan untuk pemakaian; Perbaikan berkelanjutan; Bebas dari kerusakan/cacat; Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; Melakukan segala sesuatu secara benar; Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Untuk mewujudkan

kesetaraan hubungan agar pelayanan berkualitas Ratminto dan Winarsih (2007) mengungkapkan perlunya memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan, mempergunakan mekanisme 'exit dan 'voice'. Sebab kualitas pelayanan akan sangat dipengaruhi oleh kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan, berfungsinya mekanisme 'voice', birokrasi yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat, terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah dan diterapkannya system pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Menurut Kotler (2000:561) terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan yaitu: Keterandalan (*realibility*), Keresponsifan (*responsiveness*), Keyakinan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Berwujud (*tangible*).

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi

yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya sebagaimana kenyataan yang ada fenomena menunjukkan bahwa pelayanan transportasi Damri banyak diperhadapkan dengan masalah pengelolaan dan pelayanan seperti kendaraan banyak yang tidak layak, tidak tepat waktu dalam pelayanan, tarif khususnya pada Perintis, sopir dan kondektur yang kurang bersahabat, sistem operasional prosedur yang tidak jelas.

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Lokasi Penelitian

Adapun yang merupakan objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan transportasi Damri khususnya angkutan perintis di Sulawesi Utara.

Sementara itu yang menjadi lokasi penelitian pada penelitian ini adalah Perusahaan Umum Damri Sulawesi Utara dengan Stasiun Manado. Pemilihan lokasi ini berkaitan dengan kondisi permasalahan pelayanan transportasi sebagaimana dijelaskan serta berkaitan dengan kemudahan memperoleh data dan penggunaan waktu penelitian.

B. Desain Penelitian

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif.

C. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan Perusahaan Umum Damri khususnya angkutan perintis di Sulawesi Utara Stasiun Manado.

D. Sumber Data dan Informan Penelitian

Ada dua jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini menyangkut seluruh kegiatan di lapangan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan transportasi Damri di Sulawesi Utara yang berupa pernyataan dari semua informan. Data primer yang dibutuhkan antara lain menyangkut proses pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Damri Sulawesi Utara Stasiun Manado melalui aspek *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness*

(daya tanggap), *Assurance* (keterjaminan) dan *Empathy* (empati) yang diperoleh dari informan penelitian menurut Kotler (2000:561). Data sekunder menyangkut data yang berhubungan dengan dokumen – dokumen yang ada kaitannya dengan segala aktivitas pelayanan angkutan perintis di Perusahaan Umum Damri Sulawesi Utara Stasiun Manado seperti surat keputusan, tugas pokok dan fungsi, bagan alur kerja, prosedur pelayanan, laporan kerja dan dokumen lainnya seperti literatur dan referensi yang relevan.

Informan yaitu orang-orang atau sumber yang memberikan data dan informasi berupa pernyataan atau kata-kata, tindakan serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti, jumlah informan yang rencananya akan diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 12 orang dengan perincian sebagai berikut :

1. Pegawai Perusahaan Umum Damri Stasiun Manado
 - a. Kepala Stasiun : 1 orang
 - b. Pengemudi : 2 orang
 - c. Kondektur : 2 orang
2. Masyarakat Pengguna Layanan Perintis: 7 orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif dimana peneliti sendiri sebagai instrumen dalam penelitian dengan menggunakan : (1) pedoman wawancara terbuka (peneliti bertatap muka langsung dengan informan). Wawancara mendalam dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang memadai tentang pelayanan transportasi Damri; (2) Observasi atau pengamatan. Observasi langsung ke lokasi penelitian dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan yang terjadi di Perusahaan Umum Damri Stasiun Manado baik menyangkut proses kerja, penggunaan segala sumber daya yang dimiliki, ketersediaan segala sarana dan prasarana, prosedur layanan serta kenyataan yang sebenarnya terjadi termasuk ketepatan waktu pelayanan, lama pelayanan, biaya pelayanan, lingkungan pusat pelayanan. Selain itu pula pengamatan dilakukan atas tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas yang meliputi aspek *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keterjaminan) dan *Empathy* (empati). Selain itu pula peneliti akan mengamati kebiasaan masyarakat dalam kesehariannya ketika datang melaporkan kasusnya; (3) penggunaan dokumen yang

berhubungan langsung dengan pelayanan transportasi Damri seperti surat keputusan, tugas pokok dan fungsi, bagan alur kerja, prosedur pelayanan, laporan kerja dan dokumen lainnya seperti literatur dan referensi yang relevan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar, telah dimulai dengan pengumpulan data dan informasi.

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap berikut :

- 1) Kategorisasi dan mereduksi data,
- 2) Data dan informasi yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi.
- 3) Melakukan interpretasi pada data.
- 4) Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun.
- 5) Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan dua kriteria yang penting bagi objektivitas suatu penelitian kualitatif yakni keandalan (*reliability*) dan kesahihan (*validity*). Keandalan menyangkut langkah-langkah penelitian, dan kesahihan yang berkaitan dengan isi penelitian yang dilakukan.

Selain itu, peneliti juga menggunakan triangulasi (Creswell, 1994) dengan teknik pemeriksaan yang memanfaatkan sumber, metode, penyidik dan teori. Dalam hal ini peneliti membandingkan data pengamatan dengan data wawancara dan dokumen. Peneliti juga memeriksa kembali penemuan hasil penelitian dari teknik pengumpulan data dan sumber data. Sehingga peneliti dapat menemukan perbedaan dan kesamaan serta alasan-alasannya. Pemanfaatan temuan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dimanfaatkan untuk pengecekan kembali data penelitian dan mengarahkan analisis data dengan dukungan penuh dari tim pembimbing dan didukung dengan referensi terkait dengan kualitas pelayanan transportasi melalui aspek Kotler *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keterjaminan) dan *Empathy* (empati).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Perusahaan Umum DAMRI menyelenggarakan jasa angkutan umum untuk penumpang dan/atau barang diatas jalan dengan kendaraan bermotor, meliputi :

1. Jasa angkutan penumpang umum dan/atau barang;
2. Angkutan perintis sebagai penugasan pemerintah;
3. Usaha – usaha lain yang dapat menunjang tercapainya maksud dan tujuan perusahaan.

Untuk mempertahankan eksistensi Perusahaan Umum DAMRI sebagai penyedia jasa angkutan jalan raya yang aman, handal, terjangkau serta unggul dalam kinerja, dengan mengutamakan kualitas pelayanan, keamanan dan kepuasan pelanggan dengan menyediakan pelayanan angkutan kota, antar kota antar provinsi, lintas batas Negara hingga daerah terpencil yang siap melayani kebutuhan angkutan penumpang dan/atau barang dengan memiliki jaringan operasional tersebar di seluruh wilayah Indonesia yaitu : Kantor Pusat, 4 Kantor Wilayah yang didukung 60 unit pelaksana teknis (UPT) dan 2 strategi bisnis unit (SBU) dengan 7 segmentasi usaha.

B. Pembahasan

1. *Tangibles*

Tangibel atau bukti langsung merupakan faktor yang sangat penting karena penilaian masyarakat pengguna layanan untuk pertama kali adalah hal-hal yang berhubungan dengan kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana fisik yang digunakan oleh Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado Angkutan Perintis dalam melaksanakan pelayanan. Dari pengamatan yang dilakukan nyata terlihat bahwa loket penjualan tiket yang kurang representatif dalam melayani masyarakat (ruangan yang terlalu kecil, panas) letak kendaraan yang terjepit dengan kendaraan yang lain serta ruang tunggu yang tergabung dengan penumpang umum lainnya. Pada kondisi yang demikian menjadi sangat terganggu.

Apabila dikaji seperti yang disampaikan oleh Moenir (2006:40-41), maka masih kurang kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab dan masih kurang tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Lebih lanjut Denhardt dan Glaser (1998:11) menyampaikan ada 5 (lima) aspek yang perlu diperhatikan dalam proses penyediaan pelayanan publik: ketanggapan, reliabilitas, akses dan fasilitas, komunikasi dan biaya. Berkaitan dengan dimensi *tangibles* ini, Denhardt dan Glaser (1998:11)

mengemukakan aspek fasilitas, akses merupakan salah satu bentuk penunjang suatu pelayanan, sehingga pemenuhan fasilitas sarana prasarana, kemudahan akses menuju tempat pelayanan merupakan aspek yang dominan guna peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa semakin menunjukkan bukti-bukti fisik yang diinginkan oleh masyarakat maka semakin mendekati harapan yang diinginkan masyarakat melalui peningkatan sarana prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang baik, maka semakin tinggi pula kemungkinan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dalam pelayanan angkutan perintis.

2. *Reliability*

Reliability (keandalan) kaitannya dengan akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan - kesalahan. Dimana dimensi ini merupakan dimensi yang dapat menciptakan kepercayaan masyarakat pengguna layanan kepada Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dalam pelayanan angkutan perintis. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas layanan seperti penjual tiket, petugas cek point, sopir dan kondektur yang adalah pegawai di Perusahaan Umum DAMRI Stasiun

Manado dalam pelayanan angkutan perintis telah dibekali pengetahuan tentang tugas dan tanggungjawab yang ada. Seperti halnya sopir dan kondektur yang memang dalam pekerjaannya langsung berhadapan dengan masyarakat pengguna jasa layanan.

Dari hasil analisis terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dalam pelayanan angkutan perintis telah memenuhi harapan masyarakat, artinya hal-hal yang berhubungan dengan masyarakat dapat dilakukan ataupun ditingkatkan melalui inovasi-inovasi kegiatan dan program-program yang dapat meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara cepat dan tepat dalam menanamkan kepercayaan para masyarakat.

Kemampuan untuk memenuhi pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan merupakan tanggung-jawab pemberi layanan dalam hal ini semua komponen yang dalam hal ini pihak Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dalam pelayanan angkutan perintis. *Reliability* (kehandalan) menurut Denhardt and Denhardt (2003: 61, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan terpercaya pada saat diminta masyarakat.

Cepat memberikan pelayanan berarti sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan serta dapat dipertanggungjawabkan, terhandal atau tidak melenceng dari apa yang dijanjikan, akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun tidak cacat. Kehandalan juga disebut pelayanan yang diberikan seperti apa yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu.

3. *Responsiveness*

Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dalam pelayanan angkutan perintis sebagai lembaga publik harus selalu tanggap terhadap segala kebutuhan dan harapan masyarakat, Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dalam pelayanan angkutan perintis juga harus dapat menanggapi segala keluhan atau keinginan dari pengguna jasa yang dalam hal ini masyarakat. Dari data hasil penelitian belum ditemukan kesediaan petugas untuk mendengarkan keinginan, kritik dan saran masyarakat secara kelembagaan.

Harus diakui bahwa dalam memberikan pelayanan terkadang ada yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Tidak mudah untuk

memberikan pelayanan yang memuaskan, terlebih untuk pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat dapat berupa kritikan, saran, atau keluhan dan disampaikan melalui beberapa cara melalui media pengaduan. Dalam pelaksanaannya, dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh institusi mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/ *error* dalam proses pelayanan yang diberikan.

Penyelenggara pelayanan yang baik, tentunya memiliki kiat khusus dalam memberikan pelayanan agar tidak salah sasaran atau keluar dari peraturan perundang-undangan.

4. *Assurance*

Untuk *Assurance* ini dikaitkan dengan hubungan pribadi seperti sikap bersahabat, sopan, perasaan aman, rasa percaya dan sikap jujur dari petugas saat melayani maupun memberi petunjuk kepada masyarakat pada pelayanan jasa angkutan perintis. Dari data hasil penelitian nyata terlihat khususnya pada sopir dan kondektur sangat bersahaja, sopan, tidak ugal-ugalan dalam perjalanan, membantu penumpang saat naik dan turun. Kualitas pelayanan yang

diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, artinya petugas layanan mempunyai penguasaan dan kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan baik, masyarakat percaya kepada layanan untuk menyampaikan layanan dengan baik, masyarakat merasa bebas dari bahaya, resiko serta gangguan dan petugas pelayanan mempunyai sopan santun dan keramahan hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:21)

5. *Emphaty*

Untuk *Emphaty* pada penelitian ini dikaitkan dengan perhatian petugas secara pribadi, sikap ketegasan petugas terhadap kepentingan masyarakat, kesediaan petugas menerima kritik dan saran serta konsisten menerapkan peraturan dan sanksi perizinan penanaman modal yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan *emphaty* terhadap para masyarakat dirasakan telah memberikan perhatian secara personal serta bagi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dimaksud. Karena itu, sikap-sikap yang mengedepankan kepentingan pelayanan dan komitmen akan pelayanan masyarakat dilapangan adalah sangat dihargai oleh para masyarakat. Analisis

terlihat bahwa kualitas pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat, artinya petugas pelayanan mampu menyajikan informasi dengan bahasa yang dimengerti oleh masyarakat dan mau atau bersedia mendengarkan inspirasi masyarakat, petugas pelayanan mempunyai usaha untuk mengenal dan mengerti kebutuhan masyarakat dan masyarakat dapat dengan mudah menghubungi petugas pelayanan.

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa bagaimanakah kualitas pelayanan transportasi Damri di Sulawesi Utara berkaitan dengan aspek *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keterjaminan) dan *Empathy* (empati). Dari lima aspek yang dianalisis aspek atau dimensi bukti fisik melalui penyediaan fasilitas penunjang pelayanan transportasi jalur perintis yang belum sepenuhnya diperhatikan oleh pihak Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dalam pelayanan angkutan perintis seperti ruang tunggu penumpang disetiap pool yang belum memadai, tidak adanya toilet dalam kendaraan serta tidak tersedianya ruang pengaduan atas keluhan pelayanan.

B. Saran

Dari kesimpulan yang ada, maka disarankan Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dalam pelayanan angkutan perintis melakukan perbaikan dalam hal :

1. Penyediaan ruang tunggu yang secara khusus untuk penumpang angkutan perintis di setiap pool keberangkatan.
2. Melengkapi setiap armada dengan fasilitas penunjang seperti toilet.
3. Menyediakan media pengaduan layanan seperti hot-line service.
4. Melakukan perbaikan pada jok kursi/tempat duduk yang sudah tidak layak.
5. Perlunya pola rekrutment/seleksi secara khusus bagi para sopir maupun kondektur.
6. Adanya training/pelatihan {perilaku} pasca seleksi pegawai khususnya para sopir maupun kondektur.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 1994. *Qualitative Inquiry and Research Design*. California : Sage
- Denhardt.J.V and Denhardt.R.B. 1998. *The New Publik Service: Serving Not Steering*. New York.M.E Sharpe.Inc
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa: Ors. Benjamin Molan. Revisi ke edisi sepuluh.Jakarta : Penerbit PT. Prenhallindo.
- Moenir.H.A.S 2006.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*.New York-Oxford-Sidney : The Free Press A Division of Macmillan, Inc.
- Zeithaml, Valarei A., Mary jo Bitnet, 2004, *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The firm*,3rd Ed.,Mc Graw Hill, New York.
- Peraturan Perundang-Undangan :
Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2003
Tentang Badan Usaha Milik Negara
Peraturan Pemerintah Nomor 31
Tahun 2002 tentang Pendirian
Perusahaan Umum Damri

